



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
Министерство на земеделието  
Областна дирекция "Земеделие"- гр. Ловеч

Приложение към Заповед №РД-04-84/05.05.2022г. на директора  
на ОД „Земеделие“ Ловеч

УТВЪРДИЛ:/П/

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР  
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” ЛОВЕЧ  
ИНЖ. МАРИЯ ДИМИТРОВА

ДАТА: 05.05.2022г.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА  
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ  
НА ГРАЖДАНИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ  
”ЗЕМЕДЕЛИЕ” ЛОВЕЧ**



ЛОВЕЧ

2022г.

**Глава първа**  
**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**  
**Раздел I**  
**Предмет, обхват и действие**

**Чл. 1.** Тези вътрешни правила уреждат реда и организацията на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” Ловеч. Те регулират организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на входящата и изходящата кореспонденция на дирекцията, заявления за предоставяне на административни услуги, запитвания и жалби на физически и юридически лица, сигнали и предложения, както и задълженията на служителите във връзка с административното обслужване на физически и юридически лица.

**Чл. 2.** Целта на настоящите правила е да се организира дейността на звената от администрацията по начин, който осигурява качествено обслужване на потребителите на административни услуги. Да улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги, да спестят време на потребителите и повишат качеството и ефективността на работата на администрацията.

**Чл. 3.** Предоставянето на достъп до обществена информация е в съответствие със Закона за достъп до обществена информация и Вътрешните правила за достъп до обществена информация в Областна дирекция „Земеделие” Ловеч при едни и същи обстоятелства.

**Раздел II**  
**Принципи на административното обслужване**

**Чл. 4.** Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” Ловеч е организирано на принципа „на едно гише”, при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административно обслужване:

- законност;
- лоялност;
- добросъвестност;
- равнопоставеност;
- безпристрастност;
- политически неутралитет;
- отговорност;
- почтеност;
- конфиденциалност;
- отчетност;
- колегиалност и учтивост.

**Чл. 5.** (1) Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” Ловеч се извършва при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. (доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

**Чл. 6.** (1) Областната дирекция Ловеч осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Обучението на служителите задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

**Глава втора**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**  
**Раздел I**  
**Център за административно обслужване**

**Чл.7.**(1) Областната дирекция „Земеделие” - Ловеч осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп - „Център за административно обслужване” (ЦАО), находящ се на адрес: 5500, гр. Ловеч, ул. “Търговска” № 43, ет. 7, тел. 068 603962.

(2) Създадена и обявена е възможност заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията да се приемат и в във всяка от сградите на териториалните звена на Дирекцията (Общинските служби по земеделие на територията на областта) на следните адреси и телефони:

• **Общински служби по земеделие (ОСЗ):**

• ОСЗ Ловеч – гр. Ловеч, ПК 5500, ул. ”Търговска” № 24, ет. 2, стая №228,тел. 068 601297.

• ОСЗ Ловеч – ИРМ Летница – гр. Летница, ПК 5570, гр. Летница, бул. ”България” №19, ет.4, тел. 06941 2555.

• ОСЗ Троян – гр.Троян ПК 5600, пл. ”Възраждане” №1, стая №3, тел.06706 2628.

• ОСЗ Троян – ИРМ Априлци – гр. Априлци, ПК 5641, ул. ”Васил Левски” №109, ет.2, тел. 06958 3236.

• ОСЗ Тетевен – гр.Тетевен, ПК 5700, ул. ”Димитър Благоев” №2А, стая №212, тел. 06785 2127.

• ОСЗ Тетевен – ИРМ Ябланица – гр.Ябланица, ПК 5750, пл. ”Възраждане” №3 ет.3, стая №303, тел. 06991 3466.

• ОСЗ Луковит – гр.Луковит, ПК 5770, ул. ”Момчилец” №3, ет.4, стая №13,тел. 06975 4125.

• ОСЗ Угърчин – гр.Угърчин, ПК 5580, пл. ”Свобода” №13А, ет.2, тел. 06931 9081.

(3) Достъпът до деловодствата е неограничен и за местонахожденията им са поставени съответните указателни табели.

(4) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО);

(5) Функционирането на ЦАО се осигурява от деловодство в Дирекция „Административно-правна, финансово стопанска дейност и човешки ресурси” и от определени служители от общинските служби по земеделие в Главна дирекция „Аграрно развитие”.

(6) Служителят от ЦАО на ОД „Земеделие” Ловеч е разположен в сградата на дирекцията, информация за местонахожденията на общинските служби по земеделие е налична в Хартата на клиента.

(7) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване се подават чрез ЦАО, както и предложения, сигнали, жалби и протести, когато в устройствения правилник на съответната администрация не е определено друго звено.

(8) (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Обявена е възможност заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести да се подават и в териториалните звена на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч.

(9) (Нова - ДВ, бр. 9 от 2020 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(10 (Изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г., доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч осигурява достъп до ЦАО и възможност за комуникация с ЦАО в рамките на обявеното работно време.

(11) ) Работното време на служителите в ОД „Земеделие“ е от 9.00 ч. до 17.30 ч.с обедна почивка от 12.00ч. до 12.30 ч..

(12) С цел улесняване на потребителите на административни услуги и във връзка с писмо Рег. индекс 02.63-31/23.03.2022г. на Заместник министър-председател по ефективно управление, работното време на служителите от Звеното за административни услуги в ОД „Земеделие“ Ловеч е 8 часа дневно с променливи граници от 8.00ч.-18.30ч. с почивка 30 минути и с период на задължително присъствие от 10.00 до 16.00ч., като се осигурява непрекъсваем режим на работа с потребители чрез различен ред за ползване на почивките.

(13) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на работното време, работата на административното звено продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 часа.

**Чл.8.** (1) Служителят, извършващ административно обслужване изпълнява следните функции:

1. Предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. Отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. Разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. Приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. Приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. Проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. Дава информация за хода на работата по преписката;

8. Осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. Предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. Осъществява контакт с всички ОСЗ както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. Разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

12. Изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

13.т.1 Изготвя периодични справки, отчети и анализи за извършените административни услуги.

т.2 Служителите от центъра за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена, когато тя е

необходима за изготвяне на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

(2) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на звеното по чл. 8, ал. 1 при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

## **Раздел II** **Информация за услугите**

**Чл. 9.** (1) ОД „Земеделие“ Ловеч осигурява задължителна информация по чл. 25 от Наредбата за Административния регистър за всяка една от предоставяните услуги, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(2) Информацията по ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

(4) Информацията върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език.

(5) Административните органи посочват в информацията по ал. 1 възможността за извършване на картови плащания. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на съответната администрация.

(6) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1 - 5 се извършват от главния секретар, като това се включва в длъжностната му характеристика.

**Чл. 10.** (1) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

(2) Регистърът на услугите се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

(3) Условието и редът за вписване на административни услуги, настъпилите промени в тях, както и за заличаване на вписани административни услуги се уреждат с наредбата по чл. 61, ал. 4 от Закона за администрацията.

## **Раздел III** **Служебно начало**

**Чл. 11** (1) Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие е длъжна служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от нея административна услуга.

(2) Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие осигуряват по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от друга администрация, освен в случаите на обективна невъзможност.

(3) Когато е регламентирано със закон, администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие служебно събират информация, документи и данни от други администрации.

**Чл. 12.**(1) Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч осъществява достъп до регистри /справки/, полета в Средата за междурегистров обмен, както и получаване по електронен

път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на потребителите, без да е необходимо те да предоставят информация или доказателствени средства.

(2) Служителите в звеното за административно обслужване осигуряват по служебен път документи, издавани от други администрации, първични администратори на данни.

**Чл. 13.** (1) Работата с предложения и сигнали в ОД „Земеделие“ Ловеч, се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(3) Жалби, протести, сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

**Чл. 14.** Информация за предлаганите услуги и дейности на ОД „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие, гражданите могат да получат от електронната страница на администрацията, както и при поискване от служителите в центъра за административно обслужване на Дирекцията и общинските служби по земеделие.

#### Раздел IV

#### Взаимодействие на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и Общинските служби по земеделие при комплексно административно обслужване

**Чл. 15.** Искане, което се отнася до комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, които участва в него.

**Чл. 16.** (1) Когато ОД „Земеделие“ Ловеч или общинската служба по земеделие са компетентен орган, подаването на заявление за комплексно административно обслужване се извършва по реда на АПК.

(2) ОД „Земеделие“ Ловеч или общинска служба по земеделие:

1. предоставя на заявителя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, с посочено предпочитание за начина на получаване на издадения индивидуален административен акт.

2. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство.

3. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от друг административен орган, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя.

4. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 от АПК.

5. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя.

6. осъществява комплексно административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

7. пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от ОД „Земеделие“ Ловеч /ОСЗ до заявителя са за сметка на заявителя.

**Чл. 17.** (1) Когато ОД „Земеделие“ Ловеч или ОСЗ са административен орган, заявяването за комплексна административна услуга се извършва със заявление съгласно образец. В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от ОД „Земеделие“ Ловеч или ОСЗ;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалния административен акт.

(2) При подаване на заявление за комплексна административна услуга, заявителят заплаща на ОД „Земеделие“ Ловеч /ОСЗ съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства, по банков път или в брой.

(3) Когато ОД „Земеделие“ Ловеч или ОСЗ са административен орган, те не осигуряват служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(4) По искане на ОД „Земеделие“ Ловеч, компетентният орган му предоставя образец на заявление и актуална информация в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(5) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от ОД „Земеделие“ Ловеч или ОСЗ.

**Чл. 18** (1) Когато ОД „Земеделие“ Ловеч или ОСЗ са административен орган:

1. образуват производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 14в, ал. 3 от Наредба за административното обслужване;

2. изготвят информацията и доказателствените средства от компетентността на ОД „Земеделие“ Ловеч или ОСЗ и ги изпраща до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

3. изпращат преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт, пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на ОД „Земеделие“ Ловеч /ОСЗ.

(2) Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред административния орган по чл. 14в, ал. 1 от Наредба за административното обслужване, по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

## **Раздел V**

### **Прием на граждани**

**Чл. 19.** Директорът на областна дирекция „Земеделие“ Ловеч осъществява ежедневен прием на граждани без предварително записване;

**Чл. 20.** Началниците на общинските служби приемат бенефициенти без предварително записване.

## **Раздел VI**

### **Управление на качеството**

**Чл. 21.** (1) Административното обслужване в ОД „Земеделие“ Ловеч се осъществява при задължително спазване от всички администрации на общи стандарти за качество на административното обслужване, както следва:

1. Стандарт за единно наименование на ЗАО;

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване. Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

д) достъп до питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна;

ж) създадени са условия и е реализиран достъп чрез звънчева система за обслужване за хора с увреждания както на територията на дирекцията, така и в ОСЗ.

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЗАО и указателни табели в ЗАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване. На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени и ненатоварени часове на посещаемост;

5. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

6. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;

7. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

8. (доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона;

9. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори", поддържа се на страницата на МЗм;

10. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

11. стандарт за време за изчакване за обслужване;

12. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

13. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

(2) В ОД "Земеделие"- Ловеч е въведена Система за управление на документооборота и работния поток EVENTIS R7, която осигурява поддържането и обработката на данните за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител при предоставянето на административни услуги и изпълнението на административни процедури.

(2) Чрез Система за управление на документооборота и работния поток EVENTIS R7 ОД "Земеделие"- Ловеч участва в електронен обмен на документи с други администрации, които са регистрирани в Административния регистър.

**Чл. 22.** (1) ОД "Земеделие" Ловеч приема Харта на клиента, която се публикува на официалната интернет страница.

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

(3) При разработване на Харта на клиента администрациите спазват правила и насоки за разработване на Харта на клиента, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

**Чл. 23.** ОД "Земеделие" Ловеч поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

**Чл. 24.** (1) ОД "Земеделие" Ловеч отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.



(3) Директорът на ОД „Земеделие“ Ловеч определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

(4) Служителите по ал. 3 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

(5) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители.

**Чл. 25. (1)** Обратната връзка при оценка на качеството на административното обслужване се осъществява чрез следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. пощенските кутии за сигнали и предложения;
3. провеждане на консултации със служителите;
4. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
5. анализ на сигнали, предложения жалби и похвали;
6. анализ на публикации;
7. интернет страницата на дирекцията.

(2) Данните по чл.29, ал.1. се използват за установяване наличието на проблеми и се вземат решения за тяхното отстраняване.

**Чл. 26. (1)** Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията на работа и дейността на ОД „Земеделие“ – Ловеч и териториалните звена – Общински служби по земеделие или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на тези органи. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавното имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(2) Тези правила не се прилагат за предложения и сигнали, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред.

**Чл. 27.** Всеки гражданин или организация може да подаде сигнал до Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч.

**Чл. 28. (1)** Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч отговаря за цялостната работа за предложенията и сигналите.

(2) Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч може да упълномощи длъжностно лице от администрацията, което да организира, координира и осигурява работа с предложенията и сигналите.

**Чл. 29. (1)** Писмените сигнали или предложения се приемат и завеждат в деловодната система на дирекцията. След като получат резолюция от Директор Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч се предават на директор Дирекция „АПФСДЧР“ за разпределяне към служител от дирекцията с юридическо образование за извършване на проверка в зависимост от тежестта на обвинението, може да бъде сформирана комисия за разглеждане на сигнала.

(2) В Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(3) Постъпилите предложения и сигнали в Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч, които са от компетентност на друг административен орган, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилният предложението или сигнала.

(4) Чрез системата Eventis за документооборота на цялата администрация, която служи за регистрация на документите, се следи ходът на преписката и се получават справки за текущото състояние на служебните преписки.

(5) Информация и консултации относно административното обслужване на Областната дирекция се предоставят и по телефона на деловодството.

(6) Производството по разглеждане на предложенията и сигналите приключва с решение за отказ те да бъдат уважени или с изпълнение на постановеното положително решение.

(7) Съобщаването на решението на подателя на предложението или сигнала става по реда на чл. 61 от Административнопроцесуалния кодекс.

**Чл. 30.** Информационните и комуникационни канали в Областна дирекция “Земеделие“ – Ловеч се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, интернет страницата на дирекцията, както и по друг подходящ начин.

(3) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(4) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество при поискване и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно;

(5) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях. Уведомяването може да се извършва чрез годишния доклад по ал. 7 и/или по друг начин.

(6) Всяка година до 1 април Областна дирекция “Земеделие“ – Ловеч изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на Интернет страницата на Областната дирекция.

(7) Областна дирекция “Земеделие“ – Ловеч спазва изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерски съвет.

### **Глава трета** **КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С** **АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 31.** (1) Координацията по отношение на административното обслужване, извършвано от ОД „Земеделие“ Ловеч, се осъществява от областния управител.

(2) Координацията по ал. 1 се осъществява чрез:

1. обмен на информация;
2. провеждане на съвместни мероприятия, семинари и обучения;
3. създаване на съвместни работни групи за изпълнение на конкретни задачи;
4. изготвяне на съвместни предложения за усъвършенстване на нормативната уредба;
5. провеждане на работни срещи, които могат да бъдат периодични или за решаване на конкретни въпроси.

**Чл. 32.а** (1) Контролът върху дейността по административното обслужване, извършвано от ОД „Земеделие“ Ловеч, се осъществява от областния управител.

(2) За осъществяване на контрола по ал. 1 областният управител:

1. анализира информацията за административното обслужване, която се оповестява по реда на глава втора, раздел III от Наредбата за административното обслужване и се съдържа в докладите по чл. 24, ал. 8 и по чл. 62 и 63 от Закона за администрацията;
2. анализира постъпилите сигнали, предложения и жалби;
3. извършва проверки на територията на областта по конкретни сигнали и жалби.

(3) При изпълнение на дейностите по ал. 2 областният управител или оправомощено от него длъжностно лице може да изисква информация и документи, както и да събира доказателства. Директорът на ОД „Земеделие“ Ловеч предоставя в определен от областния управител срок поисканите информация, документи и доказателства, освен когато те съставляват държавна или служебна тайна, както и осигурява условия и съдействат за нормалното протичане на проверките.

**Чл. 32б.** (1) За подобряване на дейността по административно обслужване и във връзка с осъществяването на координация и контрол областният управител може да дава препоръки и указания. Областният управител уведомява съответния орган на изпълнителната власт за препоръките и указанията към териториалните звена на централната администрация и специализираните териториални администрации.

(2) Областният управител уведомява за препоръките и указанията и съответния ръководител на териториално звено или специализирана териториална администрация.

**Чл. 32в.** Всяка година областният управител изготвя и представя на главния секретар на Министерския съвет информация за изпълнение на дейността си по този раздел, която е неразделна част от ежегодния доклад за дейността на областната администрация по чл. 59 от Закона за администрацията.

**Чл. 33.** (1) Нарушението на задълженията, предвидени в наредбата, се установява от определени от съответния орган на изпълнителната власт лица.

(2) Наказателните постановления се издават от съответния орган на изпълнителната власт.

(3) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите с наказателно постановление се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

**Чл. 34.** Установяването на нарушенията, издаването, обжалването и изпълнението на наказателните постановления се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

**Чл. 35.** Вътрешният контрол и цялостното ръководство по организацията на административното обслужване и взаимодействие между звената в Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч се осъществява от Главния секретар, Директора на дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“ и Главния директор на главна дирекция „Аграрно развитие“.

## **Глава четвърта**

### **ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

**Чл. 36.** Логото на администрацията се поставя на:

1. Отличителните знаци;
2. Указателните табели на входовете на сградите;
3. Кореспонденцията, поздравителните адреси и др.;
4. Папките, рекламните и протоколните материали;
5. Интернет страниците на съответните администрации;
6. Кутиите за сигнали и предложения;
7. Всички информационни материали, свързани с хартата на клиента.

## **Глава пета**

### **ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ**

**Чл. 37.** (1) Гражданите имат право да изразяват своите наблюдения и предложения за оптимизиране на административното обслужване в Анкетна карта за обратна връзка с клиента или чрез електронната страница на ОД „Земеделие“ Ловеч.

(2) На електронната страница на ОД „Земеделие“ Ловеч се оповестява:

1. списък с унифицираните наименования на административните услуги;
2. срок, такси и начина на плащане с посочена банкова сметка;

3. процедури по предоставяне на административните услуги, изискванията и необходимите документи;
  4. образци на документи за предоставяне на административните услуги;
  5. срок на действие на индивидуалния административен акт;
  6. възможността за извършване на картови плащания в случаите на внедрени терминални ПОС устройства.
- (3) Информацията по ал.2 се актуализира периодично, при необходимост.
- (4) Информация по движението на преписката може да се получи на тел. 068/603962 и телефоните на общинските служби по земеделие.

### **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

По смисъла на Вътрешните правила:

§ 1. /изм. и доп. – в сила от 09.04.2021 г./, „Потребител на административна услуга“ е всеки гражданин или организация, които:

- а) заявяват и/или ползват административно обслужване чрез: заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;
- б) подават сигнали, предложения, жалби и други;
- в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

§ 2. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени и количествени показатели.

§ 3. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

§ 4. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§ 5. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

§ 6. „Лого на държавната администрация“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

§ 7. „Слоган на държавната администрация“ е послание на държавната администрация към обществеността.

§ 8. „Елементи за адаптиране на служебните помещения“ са: са рампи (мобилни или стационарни), подечни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

### **ПРЕХОДНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Вътрешните правила са изработени на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, в съответствие с Глава осма на Административнопроцесуалния кодекс.

§ 2. Настоящите правила следва да се прилагат, като се имат предвид Вътрешни правила за документооборота и работа с електронни документи в ОД „Земеделие“ – Ловеч и Правилника за вътрешния ред в Областна дирекция по земеделие – Ловеч и в съответствие

с Хартата на клиента и Стандарти на административно обслужване на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч.

§ 3. Разпоредбите на Вътрешните правила за организация на административното обслужване са задължителни за администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч. За неуредени с тези правила и въпроси касаещи административното обслужване се изпълняват указания на директора на областна дирекция „Земеделие“ Ловеч.

§ 4. Настоящите правила отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване, утвърдени със Заповед № РД-04-70/19.05.2020г. на директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч.

§5. Настоящите правила влизат в сила от деня на утвърждаването им със Заповед РД-04-84/05.05.2022г. на директора на Областна дирекция „Земеделие“ - Ловеч.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Общи стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за единно наименование на Звено за административно обслужване (ЗАО): За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Звено за административно обслужване".

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

д) достъп до питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЗАО и указателни табели в ЗАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване:

а) указателните табели се поставят на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

б) указателните табели за местонахождението на ЗАО се поставят на входа на помещенията;

в) указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;

г) указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени (пикови) и ненатоварени часове на гюсещаемост.

5. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване: Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

6. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори: При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

7. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите: Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

аа) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

аб) обръщение "Госпожо/господине";

ав) (изм. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";

аг) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

ад) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. (доп. - ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 01.04.2022 г.) Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона:

1. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

2. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

б) информацията се представя по систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);

(в) обявяването на информацията е, както следва:

Аа) на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

Бб) информацията се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЗАО, на интернет страниците и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори" се поддържа на интернет страницата на МЗм, която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др..

11. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

12. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

13. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване: При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

14. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри:

Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:

аа) не е необходима за обслужването;

бб) е общоизвестна;

вв) е или следва да бъде служебно известна;

гг) изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.